

Als Helpdesk Medewerker ben je onderdeel van het team Service Management en ben jij het eerste aanspreekpunt voor alle inkomende serviceverzoeken. Je speelt een sleutelrol in het bieden van IT-support, zowel on-site als remote. Als Helpdesk Medewerker zorg je ervoor dat iedereen soepel kan werken. Je helpt collega's met vragen en lost problemen op of zet deze door naar een volgende oplosgroep of leverancier.

Wat ga je doen?

- **Verantwoordelijkheid:** Het aannemen van alle inkomende IT-serviceverzoeken en optreden als eerste aanspreekpunt voor IT-gerelateerde zaken.
- **Support:** Afhandelen van aanvragen en problemen zowel op locatie als op afstand door deze zelf op te lossen dan wel door te zetten naar 2^e of 3^e lijns collega's of leveranciers.
- **Hardwarebeheer:** Uitvoeren van hardware uitrol met Windows autopilot en beheer van laptops en mobiele apparaten via Intune.
- **Kwaliteitsverbetering:** Verbeteren van de kwaliteit van ticketregistratie en -afhandeling.
- **SLA-beheer:** Bewaken van de naleving van service level agreements (SLA) en het aanspreken van betrokken partijen op de naleving van afspraken.
- **Leverancierscontact:** Fungeren als contactpersoon voor derde lijns support van leveranciers.
- **Documentatie:** Zorgen voor actuele systeemdokumentatie en het opstellen van gebruikershandleidingen.

Wat heb je nodig?

- Tenminste MBO denk- en werkniveau, bij voorkeur in een technische richting;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden in het Nederlands en Engels (mondeling en schriftelijk);
- Technische kennis van relevante producten/systemen en het vermogen om technische informatie te begrijpen en te communiceren naar niet-technische klanten;
- Vertaalslag tussen technologie/techniek en praktijk kunnen maken?
- Ervaring in een vergelijkbare rol is een pluspunt.

Systemen (snel) eigen kunnen maken.

Bekend of kennis van Actieve Directory/Microsoft Intune (pre)

Bekend zijn met Microsoft/Office 365 (pre)

Functieomschrijving

Highlights van jouw functie als Helpdesk Medewerker

- Als Helpdesk Medewerker ben je het eerste aanspreekpunt voor alle inkomende serviceverzoeken.
- Je speelt een sleutelrol in het bieden van IT-support, zowel on-site als remote.
- Je zorgt ervoor dat je collega's soepel aan het werk kunnen, door de aanvragen snel en efficiënt op te lossen.

Omschrijving van professionele missie als Helpdesk Medewerker

Als Helpdesk Medewerker ben je verantwoordelijk voor het aannemen van alle inkomende IT-serviceverzoeken en treed je op als eerste aanspreekpunt voor IT-gerelateerde zaken. Je bent verantwoordelijk voor het hardware beheer. Je voert de uitrol van nieuwe laptops uit met Windows autopilot en zorgt ervoor dat alle mobiele apparaten via Intune beheerd worden.

Jij zorgt ervoor dat jouw collega's snel en efficiënt geholpen worden, zowel telefonisch als via e-mail en de chat. Lukt het niet zelf? Dan zet je de aanvraag door naar je 2^e of 3^e lijns collega's of leveranciers. Je fungeert namelijk ook als contactpersoon voor 3^e lijns support van leveranciers. Daarnaast bewaak je de naleving van Service Level Agreements (SLA) en spreek je betrokken partijen aan op de naleving van afspraken.

Je analyseert en optimaliseert supportprocessen, zoals ticketregistratie en afhandeling, om hoge kwaliteitsnormen te borgen. Daarnaast stel je duidelijke gebruikershandleidingen op en houd je de technische documentatie up-to-date, zodat zowel ons team als onze eindgebruikers efficiënt ondersteund worden.

Je komt in het Service Management team wat bestaat uit een Helpdesk Medewerker, twee Functioneel Beheerders en twee Service Managers.

Dit heeft Portbase jou als Helpdesk Medewerker te bieden

- Salaris volgens beloningsmodel Baarda, waardoor we marktconform, eerlijk en transparant belonen naar toegevoegde waarde en een 13e maand;
- Voortdurend leren en ontwikkelen met de Portbase Academy, ons uitgebreide leerplatform;
- Vitaliteitsbudget van €250,- per jaar.
- 26 vakantiedagen; en de mogelijkheid om bij te kopen.
- Noodzakelijk tools en goede secundaire voorwaarden; laptop, telefoon, reiskostenvergoeding, goede pensioenregeling, vakantiegeld etc.
- Kantoor op loopafstand van Station Blaak en De Markthal.
- Performance management; ownership over je eigen ontwikkeling, jij hebt de regie, wij faciliteren.

Commented [MK1]: Misschien ook goed om in de tekst nog te verwerken hoe de IT-afdeling er momenteel uitziet en met welke rollen de nieuwe medewerker dus nauw samenwerkt.

Commented [MK2]: Volgens mij heeft Shanti recent ook een zin geformuleerd over de Portbase Academy. Die kan ook nog aan de lijst worden toegevoegd :)

- Veel ruimte voor creativiteit, innovatie en eigen initiatief; of je nu een week, een maand of een jaar bij ons werkt, wij staan open voor jouw ideeën.
- Prettige werksfeer; met o.a. een ontspanningsruimte en maandelijks een verzorgde gezamenlijke lunch of borrel. Koffie van Heilige Boontjes, net als Heilige Boontjes geloven wij in een samenleving waarin iedereen een kans en heerlijke kop koffie verdient.
- Unieke en prettige cultuur; we werken samen naar één doel waarin we waarde leveren aan de logistieke community. Dit voel je aan alles en merk je in de samenwerking.

We zoeken jou als Helpdeskmedewerker als je ons kan verrijken met

- Mbo werk- en denkniveau;
- Minimaal 1 jaar werkervaring als Helpdesk/Service Medewerker;
- Ervaring en kennis van Actieve Directory/Microsoft Intune en Microsoft/Office 365;
- Het vermogen om oplossingsgericht te werk te gaan;
- Een klantgerichte instelling;
- Uitstekende communicatieve en sociale vaardigheden;
- Goede kennis van de Nederlandse- en Engelse taal.

Over Portbase

We opereren als IT-bedrijf en als logistiek dienstverlener. We zijn beiden en dat maakt ons sterk. We kennen de markt, de spelers en hun belangen. We brengen partijen samen, initiëren ketenafspraken en werken samen aan oplossingen die de Nederlandse havens en hun supply chains aantrekkelijk maken voor bedrijven die goederen via Europa willen vervoeren.

We luisteren aandachtig naar alle partijen in de logistieke keten. Van rederij tot terminal, van chauffeur tot douanier: alle schakels in de keten hebben hun eigen uitdaging. We werken dan ook voor de gehele havencommunity. Zij werken efficiënter en effectiever door het eenvoudige weg op tijd verwerken van 90 miljoen transacties per jaar via 43 verschillende services.

Keeping things moving

Portbase bestaat 21 jaar en daar zijn we trots op. Wat ooit begon met de opdracht om papierwerk te digitaliseren, is uitgegroeid tot een van de meest vooruitstrevende Port Community Systemen van de wereld en een verbindende factor tussen alle havenpartners.

Ook in de toekomst zullen we het voortouw blijven nemen in het ontwikkelen van keten brede digitale oplossingen om integrale dienstverlening eenvoudiger en veiliger te maken. Als er één ding is dat we hebben geleerd in de afgelopen 21 jaar dan is het dat we niet stil kunnen staan. Als havencommunity zijn we in beweging. Letterlijk.

Sollicitatieprocedure

Stap 1: Een van onze recruiters neemt contact met je op.

Stap 2: Een 1e interview bij ons op kantoor met de Helpdesk Medewerker en de Functioneelbeheerder.

Stap 3: Een online assessment in de vorm van een game die je vanuit huis kan maken in maximaal 30 minuten.

Stap 4: Een 2e interview bij ons op kantoor met de je toekomstig leidinggevende, [de Operations Manager](#), en één van onze Service Managers.

Stap 5: Een aanbod.

Stap 6: Je ontvangt je contract en wij starten de pre-employment screening. De screening wordt uitgevoerd door een externe partij.

Wil je meer weten over deze vacature of het werken bij Portbase, neem contact op met een van onze recruiters Shanti of Yen via werkenbij@portbase.com

Met deze vacature werven wij zelf onze nieuwe collega. Als ons dat niet lukt, nemen wij de stap om een bureau in te schakelen om ons daarbij te helpen. Acquisitie stellen wij daarom niet op prijs. Voor deze vacature staan wij niet open voor een ZZP of tijdelijke invulling.